VALISE FORMATION DU CONSEILLER EN EMPLOI

Formation d'Intégration des conseillers en emploi

Documents participants

Module 1 :
L'ANAPEC : missions, stratégie et métier du conseiller en l'emploi

Direction des Ressources - Division Ressources Humaines
Service Formation & Communication Interne
2013

4, lotissement la colline, entrée B. BP 188. Casablanca
Tél: 05 22 78 95 52 - Fax : 05 22 78 61 20
Site : http : //www.anapec.org

anapec

AVERTISSEMENT

Le contenu de ce document est spécialement conçu pour une utilisation en interne et pour la formation des conseillers en emploi et ne peut être utilisé pour d'autres fins

BUTS ET OBJECTIFS DE LA FORMATION

Fiche de présentation du module 1 :
«L'ANAPEC : missions, stratégie et métier du conseiller en emploi.»

🗀 TITRE

« L'ANAPEC : missions, stratégie et métier du conseiller en emploi »

🗀 Contexte

Premier Module de la formation de base des nouveaux conseillers en emploi.

🗀 OBJECTIFS

Faire connaitre aux nouveaux conseillers la structure ANAPEC, ses missions en terme de Services et Prestations aux différents clients (employeurs, chercheurs d'emploi, porteurs de projets, Institutionnels…) et le métier de conseiller en emploi pour l'exercice de leur fonction.

🗀 OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Prendre connaissance de l'offre de service de l'ANAPEC ;
- Maîtriser les attributions du conseiller en emploi ;
- Connaître la charte déontologique de l'ANAPEC.

🗀 CLIENTÈLE VISÉE

Conseillers en emploi nouvellement recrutés

🗀 DECLENCHEMENT

La formation sur le module 1 est déclenchée par la Direction Générale une fois un groupe de conseiller en emploi est recrutée.

🗀 NOMBRE DE PARTICIPANTS

Le nombre de participants préconisé est de 16 participants au maximum

🗀 DUREE

La durée de formation est de 4 jours

DOC 1

Déroulement du Module 1 : L'ANAPEC, mission, stratégie et métier du conseiller en emploi

Durée	Séquence	Titre séquence
Partie1 : Accueil et Présentation du module		
20 min.	S1	L'accueil des nouveaux conseillers en emploi
35 min.	S2	Le nivellement des Attentes
30 min	S3	La présentation du dispositif global de formation
10 min.	S4	La présentation du module
Partie 2 : Informations Institutionnelles et Organisationnelles		
40 min.	S5	La présentation institutionnelle de l'ANAPEC
55 min.	S6	L'organigramme de l'ANAPEC.
40 min.	S7	Le marché du travail et la problématique de l'emploi
45 min.	S8	Les missions de l'ANAPEC par rapport à cette problématique
30 min	S9	L'organisation des agences.
40 min	S10	La charte du conseiller en emploi .
Partie 3 : Prestations et Métier du conseiller en emploi		
80 min.	S11	L'offre de service de l'ANAPEC
40 min	S12	Le système d'information SIGEC
50 min.	S13	Le métier de conseiller
Partie 4 : Suivi et évaluation		
20 min.	S14	Le travail inter étape

10 min.	**S15**	L'évaluation à chaud

DEROULEMENT DU MODULE I : L'ANAPEC, mission, stratégie et métier du conseiller en emploi

1° Jour

➢ Matin : Présentations

- Accueil
- Présentation des participants
- Présentation du dispositif global de formation

Pause

- Présentation du déroulement du module 1
- Présentation institutionnelle de l'ANAPEC
- L'organigramme de l'ANAPEC

➢ Après-midi : Le projet d'entreprise de l'ANAPEC

- Le marché du travail et problématique de l'emploi
- La mission de l'ANAPEC par rapport à cette problématique

Pause

- L'organisation des agences
- La charte du conseiller en emploi

2° Jour

➢ Matin : Connaître l'offre de services de l'ANAPEC

- Présentation de l'offre de services de l'ANAPEC
  - Les grands types de services et de clients
  - Les services aux chercheurs d'emploi

Pause

- Suite des présentations et débats

➢ Après-midi : Connaître l'offre de services de l'ANAPEC

- Les relations avec les employeurs
- Programme d'appui à l'auto emploi MOKAWALATI

Pause

- Suite des présentations et débats

3° Jour

➢ Matin : Le système d'information SIGEC.

- Présentation du 1er volet du système d'information
  - Chercheur d'emploi

Pause

- Echange et Débat

➢ Après-midi : Connaître l'offre de services de l'ANAPEC

- Présentation du 2ème volet du système d'information
  - Employeurs

Pause

- Suite des présentations et débats

4° Jour

➢ Matin : Le métier de conseiller en emploi

- Le métier du conseiller en emploi
- Les missions, tâches, la plus value de métier du conseiller en emploi
- Les compétences clés à développer

➢ Après-midi : travaux inter étapes et évaluation

- Présentation des travaux à réaliser en inter –étapes

- Echange et Débat
- Evaluation à chaud

DOC 2

Loi n° 51-99 portant création de l'Agence nationale de promotion de l'emploi et des compétences. (B.O. n° 4804 du 15/06/2000)

Article premier

Il est créé sou la dénomination « Agence nationale de promotion de l'emploi et des compétences » (ANAPEC), désignée ci-après par « Agence », un établissement public doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière.

Le siège de l'agence est fixé par voie réglementaire.

L'agence dispose pour les besoins de son activité, d'agences régionales, provinciales et préfectorales.

Article 2

L'agence nationale de promotion de l'emploi et des compétences est placée, conformément aux textes en vigueur, sous la tutelle de l'Etat, laquelle a pour objet de faire respecter par les organes compétents de l'agence, les dispositions de la présente loi, en particulier celles relatives aux missions qui lui sont dévolues.

L'agence est également soumise au contrôle financier de l'Etat applicable aux établissements publics.

Article 3

L'agence a pour mission de contribuer à l'organisation et à la mise en œuvre des programmes de promotion de l'emploi qualifié décidés par les pouvoirs publics.

A cet effet, elle est chargée de :

1. procéder à la prospection, à la collecte des offres d'emploi auprès des employeurs et à la mise en relation de l'offre et de la demande d'emploi ;

2. assurer l'accueil, l'information et l'orientation des demandeurs d'emploi ;

3. informer et orienter les jeunes entrepreneurs pour la réalisation de leurs projets économiques ;

4. assister et conseiller les employeurs dans la définition de leurs besoins en compétences ;

5. mettre en place des programmes d'adaptation professionnelles et de formation-insertion dans la vie active en liaison avec les employeurs et les établissements de formations ;

6. conclure des conventions avec les associations professionnelles pour le développement de l'auto-emploi et l'encouragement de la jeune initiative ;

7. réaliser toute mission en relation avec ses attributions qui lui serait confiée par l'Etat, les collectivités locales ou les établissement publics dans le cadre de conventions ;

8. fournir à l'autorité de tutelle, sur une base périodique, les informations sur le fonctionnement du marché de l'emploi et des compétences ;

9. élaborer et mettre à jour les répertoires descriptifs des emplois et des métiers ;

10. instruire les offres d'emploi émanant de l'étranger et prospecter toutes les opportunités de placement à l'étranger de nationaux candidats à l'émigration.

Les entreprises sont tenues de fournir toutes les informations nécessaires à l'agence pour l'accomplissement de ses missions.

Article 4

L'agence est administrée par un conseil et gérée par un directeur.

Article 5

Le conseil d'administration est composé de représentants de l'administration désignés pour une période de quatre ans renouvelables une fois.

Le conseil peut inviter à ses réunions et à titre consultatifs toute personne physique ou morale, du secteur public ou privé, dont la participation est jugée utile.

Les fonctions de membre du conseil d'administration ne donnent pas droit à la perception de jetons de présence ou de salaire ou d'une quelconque indemnité de l'agence.

Article 6

Le conseil d'administration est investi de tous les pouvoirs et attributions nécessaires à l'administration de l'agence.

A cet effet, il règle par ses délibérations, les questions générales intéressant l'agence et notamment :

1. élabore les plans de développement des activités de l'agence notamment ceux relatifs aux catégories de demandeurs d'emploi éligibles audites activités ;

2. arrête les programmes prévisionnels des opérations ;

3. approuve les contrats programmes et les conventions de partenariat conclus par l'agence dans le cadre de ses attributions ;

4. arrête le budget annuel de l'agence et les modifications y afférentes ;

5. fixe le statut du personnel de l'agence et le fait approuver conformément à la réglementation en vigueur ;

6. nomme aux emplois supérieurs sur proposition du directeur ;

7. accepte les dons et legs ;

8. approuve le compte financier de l'agence ;

9. décide de la création des agences locales dont il fixe l'organisation et les attributions.

Le conseil d'administration se réunit deux fois par an au moins et chaque fois qu'il est nécessaire.

Le conseil d'administration délibère valablement lorsque la moitié au moins de ses membres sont présents ou représentés. Ses décisions sont prises à la majorité des voix. En cas de partage des voix, celle du président est prépondérante.

Article 7

Le conseil d'administration peut décider la création, en son sein, de tout comité dont il fixe la composition et les modalités de fonctionnement et auquel il peut déléguer certains de ses pouvoirs et attributions.

Article 8

Un comité d'études, présidé par l'autorité gouvernementale chargée de la tutelle de l'agence ou son représentant, prépare et soumet à l'approbation du conseil d'administration les plans de développement des activités de l'agence, les contrats programmes et les conventions de partenariat à conclure par l'agence dans le cadre de ses attributions.

Il est composé :

- des représentants de l'administration siégeant au conseil d'administration ;
- des représentants des organisations professionnelles les plus représentatives des employeurs ;
- des représentants des organisations syndicales les plus représentatives ;
- d'un représentants par fédération des chambres de commerce d'industrie et de services, des chambres d'agriculture, des chambres d'artisanat et des chambres des pêches maritimes.

La qualité et le nombre des représentants des organisations professionnelles des employeurs et des organisations syndicales sont fixés par voie réglementaire.

Les représentants de l'administration et les représentants des fédérations des chambres professionnelles sont convoqués par le président du comité chaque fois que les points inscrits à l'ordre du jour relèvent de leur domaine de compétence.

Article 9

Le directeur détient tous les pouvoirs et attributions nécessaires à la gestion de l'agence.

Il exécute les décisions du conseil d'administration.

Il peut recevoir délégation du conseil d'administration

Il assiste à titre consultatif aux réunions du conseil d'administration et du comité d'études.

Article 10

Le budget de l'agence comprends :

1°- *En ressources :*

- les subventions d'équipement et de fonctionnement allouées par l'Etat, les collectivités locales, ainsi que les contributions d'organismes publics ou privés ;
- les emprunts autorisés conformément à la réglementation en vigueur ;
- les revenus provenant des prestations fournies aux entreprises ou de la vente des éditions et des publications ;
- les dons, legs nationaux ou internationaux acceptés par le conseil d'administration ;
- toues autres recettes qui peuvent lui être attribuées ultérieurement par les dispositions législatives ou réglementaires, particulièrement celles provenant des fonds publics de promotion de l'emploi et en rapport avec ses missions ;
- les produits divers.

1°- *En dépenses :*

- les dépenses de fonctionnement et d'investissement ;
- les remboursements des avances et emprunts.

Article 11

Le montant ou la valeur des dons en argent ou en nature octroyés à l'agence par des personnes morales ou physiques constitue des charges déductibles conformément à l'article 7 (9°) de la loi n° 24-86 instituant l'impôt sur les sociétés ou de l'article 9 § 1 de la loi n° 17-89 relative à l'impôt général sur le revenu.

Article 12

Le personnel de l'agence est constitué par :

- des agents recrutés par ses soins, conformément à son statut du personnel ;

- des fonctionnaires des administrations publiques en service détaché, conformément à la législation en vigueur.

Article 13

Les personnels de l'Office de la formation professionnelle et de la promotion de travail en fonction dans les services relevant du département de l'emploi à la date de l'entrée en vigueur de la présente loi, sont transférés, sur leur demande, à l'ANAPEC en fonction des besoins de l'agence.

Le personnel ainsi transféré sera intégré dans le cadre de l'ANAPEC dans les conditions qui seront fixées par le statut du personnel de cette dernière.

Article 14

La situation statutaire conférée par le statut du personnel de l'ANAPEC au personnel intégré conformément à l'article précédent ne saurait en aucun cas, être moins favorable que celle détenue par les intéressés à la date de leur intégration.

Article 15

Les services effectués par lesdits personnels à l'OFPPT sont pris en considération lors de leur intégration dans le cadre de l'ANAPEC.

Article 16

Les biens meubles et immeubles affectés au département de l'emploi et nécessaires au fonctionnement de l'agence, sont mis à la disposition de cette dernière, selon les modalités et les conditions fixées par voie réglementaire.

Article 17

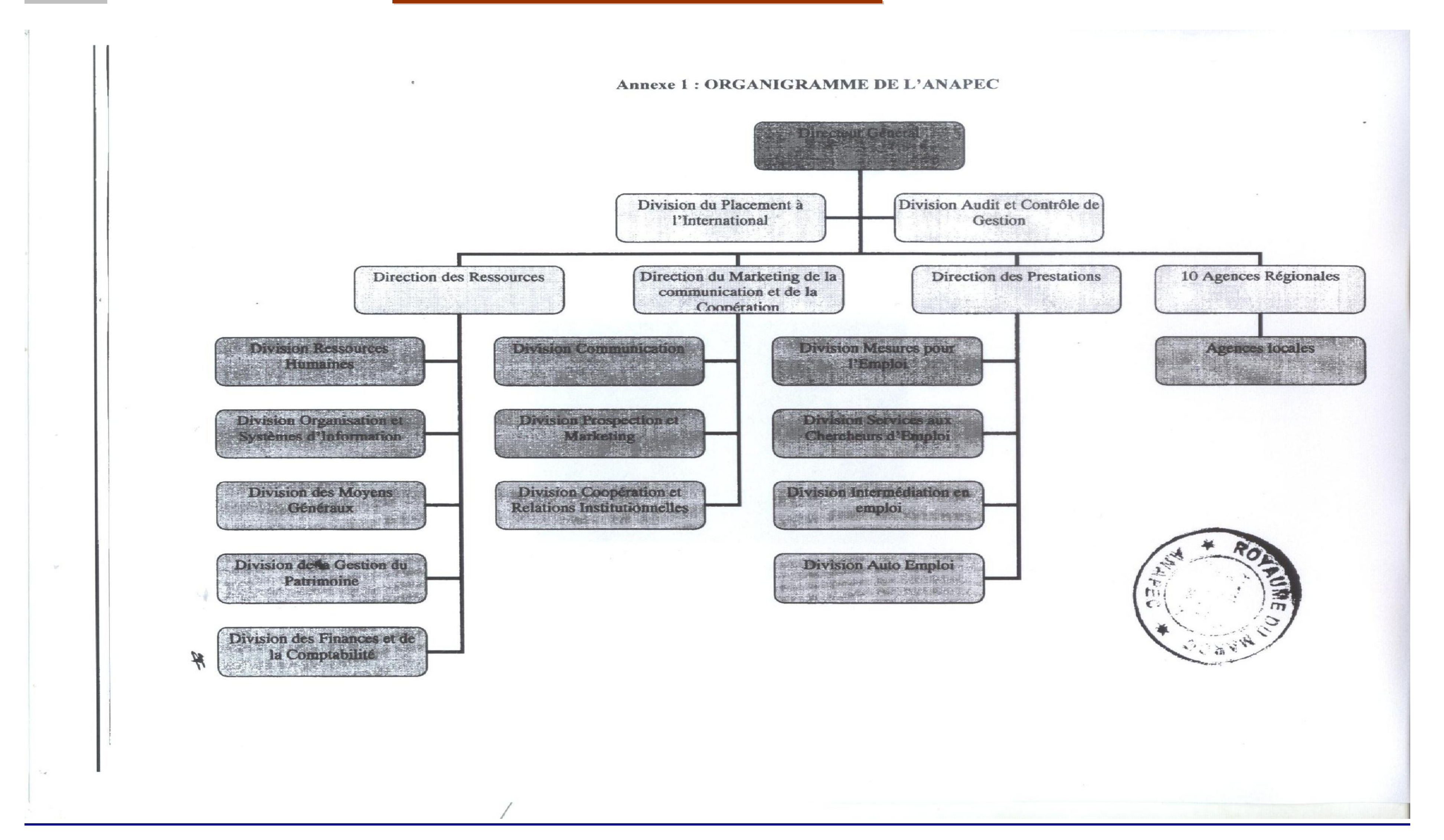
L'agence est subrogée dans les droits et obligations de l'Etat pour tous les marchés d'études, de travaux, de fournitures et de transports ainsi que pour tous autres contrats et conventions relevant des missions dévolues à l'agence et conclu avant la date de publication de la présente loi.

Article 18

La présente loi abroge les dispositions du dahir du 24 moharrem 1340 (27 septembre 1921) relatif aux bureaux de placement, tel qu'il a été modifié et complété et du dahir du 28 rabii I 1359 (7 mai 1940) relatif à l'embauchage des salariés et à la rupture de leur contrat de travail, tel qu'il a été modifié et complété.

DOC 3

ORGANIGRAMME DE L'ANAPEC



DOC 4

NOTE D'INFORMATION DU HAUT COMMISSARIAT AU PLAN AU SUJET DE LA SITUATION DU MARCHE DU TRAVAIL AU TROISIÈME TRIMESTRE DE L'ANNEE 2012

NOTE D'INFORMATION DU HAUT COMMISSARIAT AU PLAN AU SUJET DE LA SITUATION DU MARCHE DU TRAVAIL AU TROISIÈME TRIMESTRE DE L'ANNEE 2012

Entre le troisième trimestre de l'année 2011 et la même période de 2012, 56.000 postes d'emploi ont été créés, résultat d'une création de 95.000 emplois rémunérés et d'une perte de 39.000 emplois non rémunérés. Les nouvelles créations d'emploi ont concerné principalement les services (124.000 postes) et l'agriculture (19.000 postes) alors que l' « industrie y compris l'artisanat» a perdu 41.000 postes et les BTP 40.000 postes. Au niveau des services, ce sont les branches des «services personnels» (65.000 postes) et du «commerce de détail et réparation d'articles domestiques» (50.000 postes) qui ont principalement contribué à la création d'emplois. En revanche, le «transport terrestre» et les «services fournis principalement aux entreprises» sont les principales branches à enregistrer des pertes d'emplois au niveau de ce secteur avec respectivement 22.000 et 19.000 postes perdus.

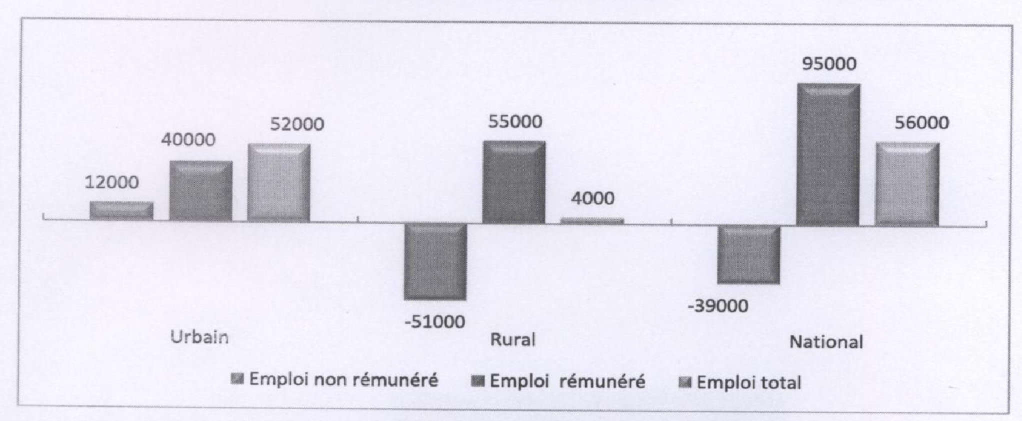
Les créations d'emploi ont été ainsi insuffisantes pour absorber l'accroissement de l'effectif des actifs au cours de cette période (106.000). En conséquence, le nombre de chômeurs a augmenté de 50.000 et le taux de chômage a enregistré une hausse de 0,5 point en milieu urbain (passant de 13,5% à 14%) et de 0,1 point en milieu rural (de 4,1% à 4,2%) passant ainsi à l'échelle nationale de 9,1% à 9,4%. Avec une hausse de 2,8 points (de 32,4% à 35,2%) ce sont les jeunes citadins de 15 à 24 ans qui ont connu la plus forte hausse du taux de chômage. Par ailleurs, le taux de sous emploi a enregistré une baisse de 1,3 point passant de 10,3% à 9% au cours de la période.

La population active âgée de 15 ans et plus a atteint au cours du troisième trimestre de l'année 2012, 11.647.000 personnes, soit une hausse de 0,9% par rapport au même trimestre de l'année 2011 (+1,6% en milieu urbain contre une quasi-stagnation en milieu rural (+0,2%)). Le taux d'activité a diminué de 0,4 point, passant de 49,1% au troisième trimestre de l'année 2011 à 48,7% au cours du même trimestre de l'année 2012.

En matière d'emploi, 95.000 postes d'emplois rémunérés ont été créés au cours de la période, résultat d'une création de 40.000 postes en milieu urbain et 55.000 postes en milieu rural. En revanche, l'emploi non rémunéré a enregistré une baisse de 51.000 postes en zones rurales et une hausse de 12.000 postes en zones urbaines, soit, au total, 39.000 postes d'emploi perdus. Les pertes d'emplois non rémunérés ont été relevées principalement dans le secteur de l'"agriculture, forêt et pêche" (-27.000 postes).

1

Figure 1 : Créations nettes d'emploi entre les troisièmes trimestres de 2011 et de 2012 selon le milieu de résidence.



En conséquence, le volume global de l'emploi est passé, entre les deux périodes, de 10.492.000 à 10.548.000, soit une hausse de 56.000 postes d'emploi (52.000 postes en zones urbaines et 4.000 postes en zones rurales). Dans ces conditions, le taux d'emploi est passé de 44,6% à 44,1%. Il a diminué de 0,4 point, aussi bien en milieu urbain qu'en milieu rural, passant respectivement de 37,4% à 37% et de 55,4% à 55%.

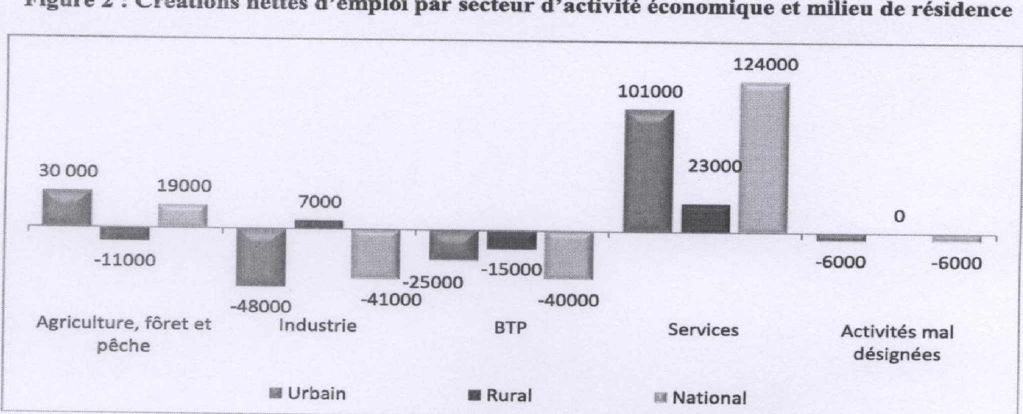
Les "services" et l'"agriculture, forêt et pêche", à l'origine des emplois créés

Au niveau sectoriel, les créations d'emplois ont concerné :

- les "services" avec 124.000 nouveaux emplois, représentant une hausse de 3% du volume d'emploi du secteur. Les nouveaux emplois ont été créés essentiellement dans les branches des «services personnels » (65.000 postes) et du « commerce de détail et réparation d'articles domestiques » (50.000 postes). Par contre, des pertes ont été dénombrées dans certaines branches de ce secteur notamment le « transport terrestre » avec 22.000 postes et les «services fournis principalement aux entreprises» avec 19.000 postes.
- l'"agriculture, forêt et pêche" avec 19.000 postes d'emploi (+ 0,5%).

En revanche, le secteur de l'"industrie y compris l'artisanat" a perdu 41.000 postes d'emploi (-3,3%), les BTP, 40.000 postes d'emploi (soit une baisse de 3,9%) et les "activités mal désignées", 6.000 postes.

Figure 2 : Créations nettes d'emploi par secteur d'activité économique et milieu de résidence



En milieu urbain, les "services" ont créé 101.000 postes d'emploi (+3% du volume d'emploi du secteur) et l'"agriculture, forêt et pêche" 30.000 postes (+14,5%). A l'exception de ces secteurs :

- l'"industrie y compris l'artisanat" a perdu 48.000 emplois (baisse de 4,6% du volume d'emploi du secteur) ;
- les BTP, 25.000 postes d'emploi (-4,2%) ;
- les "activités mal désignées", 6.000 postes perdus.

En milieu rural, les 4.000 nouveaux postes enregistrés sont le résultat, d'une part, d'une création de 23.000 postes dans les "services" (+ 3,4%) et de 7.000 postes dans l'"industrie y compris l'artisanat" (+3,1%) et, d'autre part, d'une perte d'emplois dans les BTP de 15.000 postes (-3,6%) et dans l'"agriculture, forêt et pêche" de 11.000 postes (-0,3%).

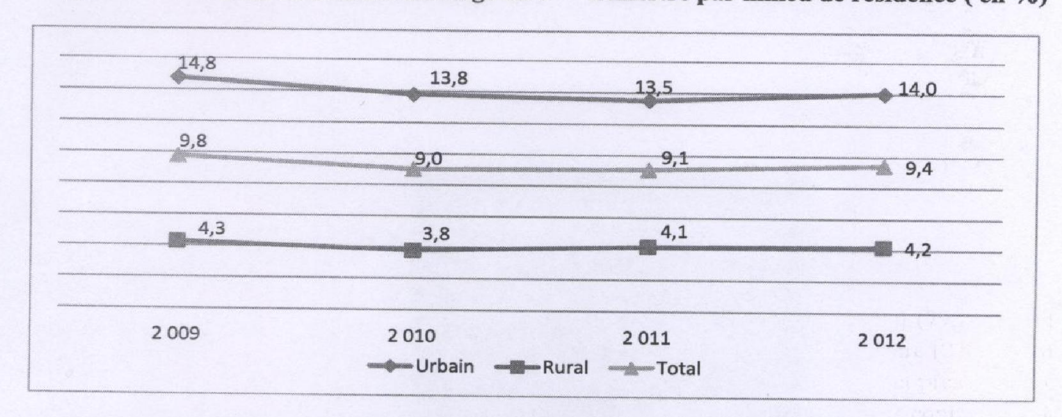
Hausse du chômage et recul du sous emploi

La population active en chômage s'est accrue de 4,7% au niveau national, passant de 1.049.000 au troisième trimestre de l'année 2011 à 1.099.000 chômeurs au même trimestre de l'année 2012, soit 50.000 chômeurs en plus (45.000 en milieu urbain et 5.000 en milieu rural).
En conséquence, le taux de chômage est passé de 9,1% à 9,4%, entre les deux périodes. Il est passé de 13,5% à 14% en milieu urbain et de 4,1% à 4,2% en milieu rural.

Les hausses les plus importantes ont été relevées, en milieu urbain, parmi les jeunes de 15 à 24 ans (+2,8 points) et de 25 à 34 ans (+1,2 point) et en milieu rural parmi les jeunes âgés de 15 à 24 ans (+0,7 point) et les adultes âgés de 35 à 44 ans (+0,6 point). En revanche, le taux de chômage a enregistré des baisses au niveau de certaines catégories d'actifs notamment les femmes (-1,2 point dans les villes et -0,8 point dans les campagnes).

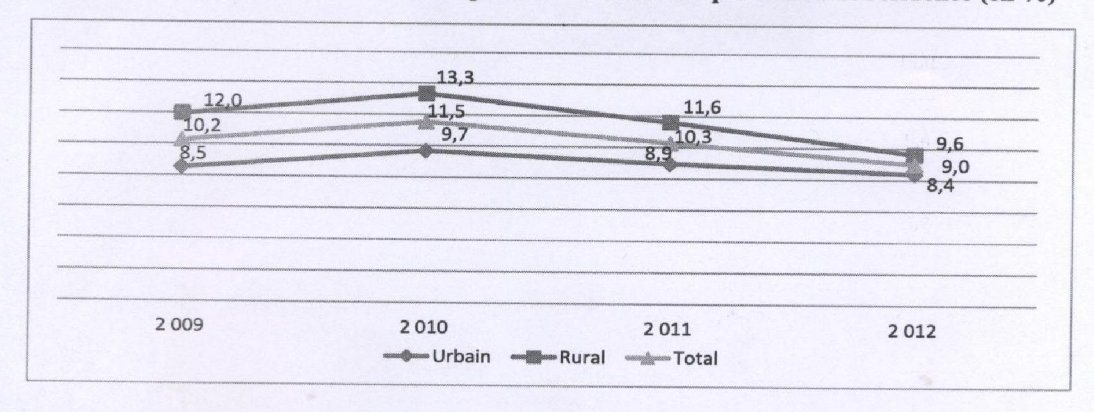
Concernant le profil de la population active en chômage, quatre chômeurs sur cinq (79,2%) sont des citadins, deux sur trois (68,0%) sont des jeunes âgés de 15 à 29 ans, un sur quatre (27,9%) est diplômé de niveau supérieur, un sur deux (51,5%) est primo-demandeur d'emploi et près de deux sur trois chôment depuis plus d'une année (63,4% au troisième trimestre de 2012 contre 66,7% au cours de la même période de 2011). Par ailleurs, 27,9% des chômeurs se sont retrouvés dans cette situation suite à l'arrêt de l'activité de leur établissement ou au licenciement, 22,1% suite à l'obtention d'un diplôme et 15,4% suite à l'arrêt des études sans avoir de diplôme.

Figure 3 : Evolution du taux de chômage au 3ème trimestre par milieu de résidence (en %)



Concernant le sous emploi des actifs occupés âgés de 15 ans et plus, son volume a régressé, entre les deux périodes, de 1.077.000 à 948.000 personnes (de 472.000 à 446.000 personnes dans les villes et de 605.000 à 502.000 dans les campagnes) et le taux de sous emploi est passé de 10,3% à 9,0% (de 8,9% à 8,4% dans les villes et de 11,6% à 9,6% dans les campagnes).

Figure 4: Evolution du taux de sous-emploi au 3ème trimestre par milieu de résidence (en %)



4

Indicateurs trimestriels d'activité, d'emploi et de chômage par milieu de résidence (1)

(Effectifs en milliers et taux en %)

Indicateurs	3ème trimestre 2011			3ème trimestre 2012		
	Urbain	Rural	National	Urbain	Rural	National
Activité et emploi (15 ans et plus)						
- Population active (en milliers)	**6 105**	**5 436**	**11 541**	**6 202**	**5 445**	**11 647**
- Taux de féminisation de la population active	22,1	32,3	26,9	21,8	32,5	26,8
- Taux d'activité	43,3	57,8	49,1	43,1	57,4	48,7
. Selon le sexe						
Hommes	69,6	80,5	74,0	69,6	79,7	73,6
Femmes	18,5	36,3	25,6	18,2	36,3	25,4
. Selon l'âge						
15 - 24 ans	25,4	45,5	34,7	25,9	43,2	33,8
25 - 34 ans	59,8	66,1	62,3	59,0	65,4	61,5
35 - 44 ans	57,5	69,4	61,8	56,8	70,8	61,8
45 ans et plus	36,6	57,9	44,6	36,3	58,4	44,4
. Selon le diplôme						
Sans diplôme	37,7	60,0	49,4	37,1	59,8	48,9
Ayant un diplôme	48,4	49,0	48,6	48,4	49,1	48,6
- Population active occupée (en milliers)	**5 280**	**5 212**	**10 492**	**5 332**	**5 216**	**10 548**
- Taux d'emploi	37,4	55,4	44,6	37,0	55,0	44,1
- Part de l'emploi rémunéré dans l'emploi total. Dont :	95,6	58,1	77,0	95,4	59,2	77,5
- Salariés	66,1	38,3	55,7	66,1	38,4	55,6
- Auto-employés	33,9	61,7	44,3	33,9	61,6	44,4
- Population active occupée sous employée (en milliers)	**472**	**605**	**1 077**	**446**	**502**	**948**
Taux de sous emploi	8,9	11,6	10,3	8,4	9,6	9,0
Chômage						
- Population active en chômage (en milliers)	**825**	**224**	**1 049**	**870**	**229**	**1 099**
- Taux de féminisation de la population active en chômage	35,1	22,5	32,4	31,5	16,6	28,4
- Taux de chômage	13,5	4,1	9,1	14,0	4,2	9,4
. Selon le sexe						
Hommes	11,3	4,7	8,4	12,3	5,2	9,2
Femmes	21,5	2,9	11,0	20,3	2,1	10,0
. Selon l'âge						
15-24 ans	32,4	8,9	18,2	35,2	9,6	20,2
25-34 ans	19,2	5,0	13,2	20,4	4,5	13,7
35-44 ans	8,1	1,7	5,5	7,1	2,3	5,1
45 ans et plus	2,4	1,0	1,7	2,4	1,1	1,8
. Selon le diplôme						
Sans diplôme	6,7	2,6	4,1	7,1	2,4	4,1
Ayant un diplôme	18,4	11,3	16,9	18,8	11,5	17,2

Source : Enquête nationale sur l'emploi, Haut Commissariat au Plan (Direction de la Statistique).

(1) Pour les définitions des concepts et indicateurs utilisés, se référer au glossaire disponible sur le site web du HCP : http://www.hcp.ma

5

DOC 5

Le duo Emploi formation au Maroc

Le chômage des diplômés n'est pas un fait nouveau. Depuis le début des années soixante, il touchait quelques pays en développement tels que les Philippines, le Venezuela, l'Inde ou l'Egypte. Il touche aujourd'hui différemment la plupart des pays industrialisés et ceux du tiers monde dont le Maroc.
Ce phénomène constitue le problème social le plus crucial que connaît le Maroc depuis la fin des années soixante-dix. En effet, en analysant les données des enquêtes, on remarque que ce type de chômage prend de l'ampleur d'année en année, sans parler des conséquences sociales et politiques immédiates qu'il peut engendrer.
Le système de formation au Maroc souffre depuis le début des années 80 de problèmes liés à l'embauche de ses diplômés. La majorité des anciens élèves se retrouvent en chômage dès qu'ils quittent le système éducatif, même lorsqu'ils terminent leurs études avec succès.
Ce chômage est généralement attribué à l'inadéquation qualitative entre les habilités acquises à l'école et celles qu'exigent les marchés d'emploi, mais il semble également découler d'une distorsion entre les filières existantes, les programmes scolaires et les caractéristiques du marché de l'emploi.
Le fait d'être alphabète ou diplômé ne garantit plus un emploi. En effet, aussi paradoxale que cela puisse paraître, lorsqu'on examine les données de la population active, on constate que l'analphabétisme ou le fait de ne pas disposer d'un diplôme ne constitue pas un handicap majeur pour occuper un emploi. Au contraire, c'est parmi la population diplômée que le chômage sévit le plus.
Comme hypothèses explicatives à ce phénomène, on peut citer :

♦ L'incapacité de l'économie et particulièrement des entreprises privées marocaines à s'orienter vers la création d'emploi exigeant plus de diplômés. Par manque d'information et à cause des taux élevés de chômage, les personnes sans aucune formation acceptent plus facilement des emplois peu rémunérateurs et instables ;

♦ Les employeurs préfèrent recruter une catégorie de main-d'œuvre moins coûteuse et moins exigeante en ce qui concerne les conditions de travail. Il semble que les employeurs préfèrent ne pas recourir à une main-d'œuvre plus qualifiée qui pourrait remettre en cause les normes organisationnelles ou disciplinaires déjà en place. Ils préfèrent une main-d'œuvre formé sur le tas, de préférence au sein de l'entreprise. Les diplômés préfèrent parfois rester en chômage plutôt que d'accepter un travail dévalorisant et se plier aux exigences des employeurs

La relation éducation-formation-emploi a suscité un intérêt tout particulier comme en témoigne la réalisation de plusieurs travaux en la matière, la mise en place d'une commission de réforme du Système Educatif et l'organisation des Assises Nationales de l'Emploi qui ont abouti à une stratégie nationale de l'emploi, avec une place de choix pour ce qui est de l'insertion des diplômés chômeurs.
Le gouvernement marocain a adopté une stratégie d'emploi qui repose sur des actions ciblées qui tiennent compte de la diversité du marché de l'emploi et qui s'articule pour ce qui est de la lutte contre le chômage des diplômés autour d'éléments qui se résument comme suit:

♦ la création d'une agence nationale d'intermédiation « l'ANAPEC », avec des antennes au niveau régional, qui a pour mission d'assurer l'information, l'accueil, l'orientation et l'inscription des demandeurs d'emplois, de favoriser le rapprochement entre l'offre et la demande d'emploi et de contribuer à la mise en place des programmes de formation insertion professionnelle. L'agence a aussi pour rôle de prodiguer des conseils aux entrepreneurs et faire de la prospection sur le marché de l'emploi, notamment auprès des employeurs qui n'arrivent pas à définir leurs demandes en ressource humaines ;

♦ L'institution d'un dispositif d'appui à la reconversion en vue de favoriser l'adaptation professionnelle à travers plusieurs programmes à savoir : la mise en place d'un système de formation par apprentissage, l'institution d'un dispositif d'appui à la reconversion professionnelle et la formation en cours d'emploi ;
♦ L'adoption d'un programme d'appui à l'auto-emploi en faveur des diplômés chômeurs en vue de les assister lors de la création de leurs propres activités (montage des dossiers du projet, démarrage du projet et résolution des problèmes techniques qui surgissent …) et d'en accroître la viabilité ; le développement des programmes d'incitation à la création d'emplois pour les diplômés.

Mis à part le problème du rendement et d'autres problèmes qui entravent le développement de l'enseignement supérieur, sur lesquels on ne pourrait pas s'étendre, on cite le manque d'organes qui s'occupent de l'information et du conseil des étudiants et l'inadéquation entre les besoins du développement économique et du marché de l'emploi, d'où une nécessaire révision des structures et programmes ainsi que des filières en place.

*** Propos recueillis des travaux de l'agence française de développement : « Formation et emploi au Maroc Etat des lieux et recommandations – septembre 2011-«**

DOC 6

Référentiel d'organisation des agences de l'ANAPEC

Règles communes

Une agence de l'ANAPEC est organisée avec l'objectif de mettre en oeuvre l'offre de services et de respecter les engagements qualité.

Cette organisation fait l'objet d'un accord entre le directeur d'agence et son directeur régional, sur la base d'un projet présenté par le directeur d'agence et préparé avec son équipe.

Elle tient compte des règles communes suivantes.

1. Horaires d'ouverture des agences

Une agence est ouverte au public au moins 32 heures par semaine.

Certains services peuvent être délivrés seulement pendant une partie des horaires d'ouverture.

Les horaires d'ouverture sont affichés, ainsi que les plages d'ouverture de certains services. Toute modification doit être portée à la connaissance du public au moins une semaine à l'avance.

2. Planning des conseillers

L'emploi du temps des conseillers donne lieu à un planning, établi selon les références présentées dans la seconde partie de ce document.

Le planning est affiché et remis à chaque conseiller.

3. Postes tenus en permanence

Trois postes doivent être tenus en permanence :

- Le service aux entreprises, avec le contenu défini plus loin.
- L'accueil physique est assuré en permanence. Pendant au moins une demi-journée chaque jour, il est assuré par un conseiller qui anime en même temps l'espace emploi.
- L'accueil téléphonique.

4. Rotation des conseillers

Chaque conseiller assure régulièrement l'ensemble des tâches de base relevant de sa fonction :

- Services aux entreprises
- Visites d'entreprises
- Accueil et animation de l'espace-emploi

- Entretiens professionnels
- Animation des ateliers de recherche d'emploi
- Le suivi des partenaires, correspondants et prestataires.

Le rythme des rotations entre ces tâches est fixé par le directeur d'agence. Il peut varier selon les conseillers.

Chaque conseiller consacre au moins une demi-journée par semaine à des visites d'entreprises.

Si un des conseillers n'est pas en capacité d'assurer une de ces tâches de base, le directeur d'agence en tient compte dans l'organisation de la rotation des conseillers, tout en mettant en œuvre pour ce conseiller un plan de développement des compétences afin qu'il puisse à moyen terme assurer toutes les tâches relevant de sa fonction.

5. principales missions

Les missions de l'agence locale sont une déclinaison des missions qui sont confiées à l'ANAPEC sur le plan local.

Toute agence locale doit mettre en place l'organisation appropriée pour assurer :

- L'accueil et l'animation de l'espace emploi
- Les services aux employeurs
- Les services aux chercheurs d'emploi
- Les services aux chercheurs d'emploi à l'international
- Les services aux porteurs de projets
- La gestion administrative et financière
- La gestion du patrimoine

Le schéma présenté en annexe est une illustration de cette organisation.

6. principales fonctions

La structure organisationnelle permettant la réalisation des missions de l'agence est traduite en un ensemble de fonctions principales à retrouver au niveau de toutes les agences.

Il s'agit notamment de :

1- La fonction accueil et animation de l'espace emploi
2- La fonction « Assistance et Accompagnement des chercheurs d'emploi »
3- La fonction « Assistance et accompagnement des employeurs
4- La fonction « Assistance et accompagnement des porteurs de projets »
5- La fonction « Gestion des Mesures »
6- La fonction « Gestion administrative »
7- La fonction « Gestion financière »

Le descriptif détaillé de ces fonctions est présent dans les annexes 2 à 7.

Les quatre fonctions orientées clients décrivent notamment les réponses par rapport aux aspect suivants par type de client

1. Prestations
2. Mesures
3. Actions de communication et de partenariat opérationnel
4. Reporting et analyse des informations
5. Mise à jour de la base de données

7. Respect du cadre des entretiens

Quand un conseiller mène un entretien professionnel, il n'est pas dérangé, ni par l'entrée de nouveaux clients, ni par des appels téléphoniques.

8. Spécialisation des conseillers

Certaines tâches des conseillers ne peuvent être assurées que par ceux d'entre eux qui ont reçu une formation spécialisée à cet effet, deux types de spécialisation sont disponibles :

- Spécialisation métier et concerne les prestations comme :
  - Le projet professionnel
  - Les clubs de recherche active d'emploi
  - La création d'entreprises
  - Etc.

- Spécialisation sectoriel et concerne principalement secteurs suivants :

  - Textile, habillement
  - Artisanat
  - IMME
  - BTP
  - TIC

  Les fiches métiers de ces secteurs ont été développées dans le cadre de l'élaboration du répertoire marocain des métiers.

- de l'animation de séminaires sur l'emploi et les compétences en direction des responsables d'entreprise
- de l'animation des clubs de recherche active d'emploi
- des entretiens approfondis et des ateliers relatifs à la création d'entreprise.

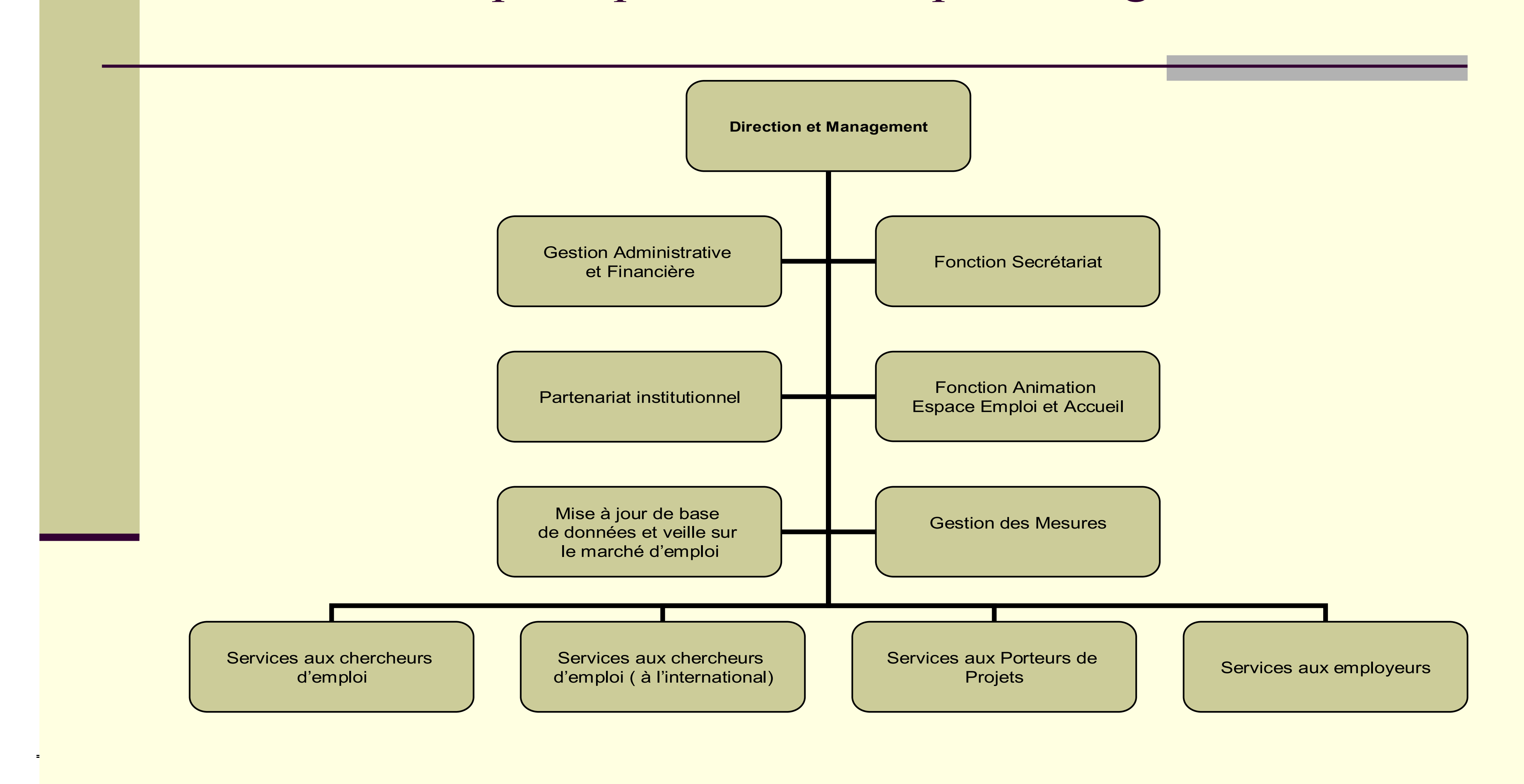
9. Portefeuilles entreprises

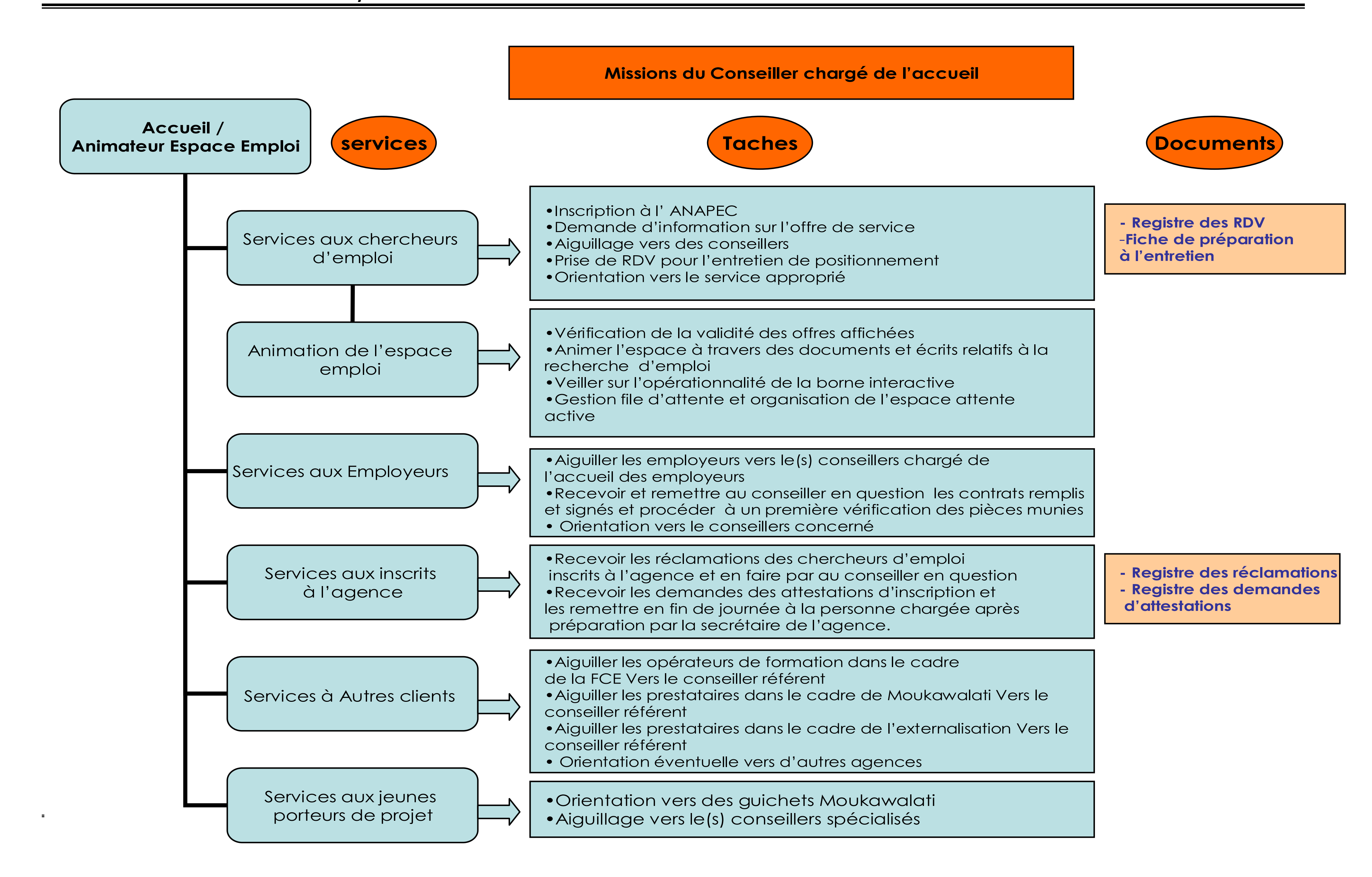
Conformément au référentiel sur l'offre de services, les entreprises de la zone géographique de l'agence sont réparties entre les conseillers.

10. Réunions de service

Le directeur d'agence anime au moins une fois par semaine une réunion de service rassemblant l'ensemble du personnel de l'agence. Le temps hebdomadaire consacré à ces réunions n'excède pas 2 heures.

Elles permettent notamment d'échanger des informations, de traiter les problèmes communs, de rechercher les moyens d'améliorer la qualité de service et l'organisation de l'agence.


Fonctions principales à assurer par une agence locale
Direction et Management
Gestion Administrative et Financière
Fonction Secrétariat
Partenariat institutionnel
Fonction Animation Espace Emploi et Accueil
Mise à jour de base de données et veille sur le marché d'emploi
Gestion des Mesures
Services aux chercheurs d'emploi
Services aux chercheurs d'emploi (à l'international)
Services aux Porteurs de Projets
Services aux employeurs


Missions du Conseiller chargé de l'accueil
Accueil / Animateur Espace Emploi
services
Taches
Documents
Services aux chercheurs d'emploi
•Inscription à l' ANAPEC
•Demande d'information sur l'offre de service
•Aiguillage vers des conseillers
•Prise de RDV pour l'entretien de positionnement
•Orientation vers le service approprié
- Registre des RDV
-Fiche de préparation à l'entretien
Animation de l'espace emploi
•Vérification de la validité des offres affichées
•Animer l'espace à travers des documents et écrits relatifs à la recherche d'emploi
•Veiller sur l'opérationnalité de la borne interactive
•Gestion file d'attente et organisation de l'espace attente active
Services aux Employeurs
•Aiguiller les employeurs vers le(s) conseillers chargé de l'accueil des employeurs
•Recevoir et remettre au conseiller en question les contrats remplis et signés et procéder à un première vérification des pièces munies
• Orientation vers le conseillers concerné
Services aux inscrits à l'agence
•Recevoir les réclamations des chercheurs d'emploi inscrits à l'agence et en faire par au conseiller en question
•Recevoir les demandes des attestations d'inscription et les remettre en fin de journée à la personne chargée après préparation par la secrétaire de l'agence.
- Registre des réclamations
- Registre des demandes d'attestations
Services à Autres clients
•Aiguiller les opérateurs de formation dans le cadre de la FCE Vers le conseiller référent
•Aiguiller les prestataires dans le cadre de Moukawalati Vers le conseiller référent
•Aiguiller les prestataires dans le cadre de l'externalisation Vers le conseiller référent
• Orientation éventuelle vers d'autres agences
Services aux jeunes porteurs de projet
•Orientation vers des guichets Moukawalati
•Aiguillage vers le(s) conseillers spécialisés

	Fiche de fonction du conseiller en emploi chargé des services aux chercheurs d'emploi	Année 2008
		Page 1 sur 3

I- MISSION

Accompagner les chercheurs d'emploi pour faciliter leur insertion dans la vie active.

II- ACTIVITES/ TACHES

Prestations et Mesures :

1) Accueillir le chercheur d'emploi (**CE**)
2) Animer, gérer et organiser l'espace emploi
3) Informer sur les mesures de promotion de l'emploi, les offres de formation etc.
4) Orienter/positionner le CE sur l'offre de service de l'Anapec
5) Mener un entretien professionnel avec le **CE** (E. de positionnement, E. approfondi ou E. de suivi)
6) Contractualiser un plan d'action
7) Mettre en Relation le **CE** sur une offre d'emploi
8) Proposer une mesure pour l'emploi (**CI, CFE, FQ**)
9) Animer les ateliers de recherche d'emploi (**ARE**/**CRAE)**
10) Elaborer un projet professionnel avec le **CE**

Actions de communication :

1) Animer des séances d'information sur les prestations au profit des chercheurs d'emploi
2) Animer les stands de l'Anapec dans différentes manifestations régionales ou locales (Journées portes ouvertes, salons, forums...)

Reporting :

1) Remonter à la direction générale le tableau de bord des réalisations de chaque prestation de façon hebdomadaire.

Base de données :

1) Mettre à jour la base de données des **CE** et l'enrichir

	Fiche de fonction du conseiller en emploi chargé des services aux chercheurs d'emploi	Année 2008 Page 2 sur 3

III- RELATIONS HIERARCHIQUES

1) Directeur d'Agence locale

IV- RELATIONS FONCTIONNELLES

- **Internes**

Partenaire	**Nature de la Relation**
Collègues conseillers	Coordonner, Planifier Répartir les Tâches
Gestionnaire des Mesures	Valider les Contrats Gérer le dossier administratif des mesures
Division Ingénierie métier	Suivre les Dossiers **CEP**

Externes

Partenaire	**Nature de la Relation**
Etablissement et institut de formation	Animation d'atelier (**ARE**) Source de candidature
Partenaire (Cabinet de Conseil et formation, Cabinets de recrutements…)	Formation F.Q, F.C.E, AINS, AI, A.R.E
Associations (de développement local, professionnel)	Traitement de cas spéciaux, rencontres avec les professionnels des secteurs industriels, etc.
Pouvoir public	Organiser le placement à l'international, statistiques etc.
Haut commissariat au plan	Résultat des enquêtes sur l'emploi, sondage
OMPIC, CRI	www.ompic.org, Liste d'entreprises

	Fiche de fonction du conseiller en emploi chargé des services aux chercheurs d'emploi	Année 2008
		Page 3 sur 3

V- MOYENS D'ACTION

Humain : **Conseiller**
Secrétaire
Cadre administratif
Agent de Service
Agent de sécurité

Matériel : **Salle, Bureau, PC, Imprimante, Téléphone Fax, Scanner, Photocopieur**

Système d'information : SIGEC, Messagerie interne, Documents (Annuaires, Kompass, Télécontact….).

VI CONTEXTE :

Interne

- Chez un Partenaire (Instituts…)
- Bureau
- Espace emploi
- Salle

Externe

VI INDICATEURS DE MESURE D'ACTIVITE

1) Nombre d'ARE par mois.
2) Nombre de CRAE par mois.
3) Nombre de bénéficiaires des prestations
4) Nombre d'insertion suite à chaque prestation

	Fiche de fonction du conseiller en emploi chargé des services aux porteurs de projets	Année 2008
		Page 1 sur 3

I- MISSION

Accompagner les porteurs de projets et dynamiser la création d'entreprises au niveau local et régional

II- ACTIVITES/ TACHES

Prestations :

- Mener des entretiens approfondis avec les porteurs de projets
- animer les ateliers d'accompagnement à la création d'entreprises
- animer des séances de promotion et de sensibilisation à la création d'entreprises
- animer des séminaires de développement de l'esprit entrepreneurial

Mesures :

- promouvoir le programme Moukawalati au niveau local et régional
- participer à la sélection des candidats à Moukawalati
- assurer le suivi des partenaires Moukawalati (GAPS, PP, Banques)
- assurer le suivi individualisé des porteurs de projets Moukawalati
- assurer la mise en œuvre et le suivi de l'utilisation du système d'information (déperdition, abondants, déblocage, démarrage)

Marketing :

- former des formateurs à la création d'entreprises
- établir des conventions de partenariat pour dynamiser la création d'entreprise en collaboration avec les établissements de formation

Gestion des ressources humaines :

- former les conseillers en création d'entreprises

	**Fiche de fonction du conseiller en emploi chargé des services aux porteurs de projets**	Année 2008
		Page 2 sur 3

III- RELATIONS HIERARCHIQUES

Le Directeur de l'agence locale et régionale

IV- RELATIONS FONCTIONNELLES

- **Internes** :

Partenaire :	**Nature de la relation**
Division Ingénierie et Métier :	Reporting /réclamation
Service auto emploi :	Reporting /réclamation
Conseiller en emploi :	Information/ échange/ orientation
Directeur d'agence :	Reporting /représentation

- **Externes :**

Partenaire :	**Nature de la relation** :
Commission Régionale MK :	Réunion et gestion du Fond Régional MK
GAPS Moukawalati :	Attestation d'inscription Bon de commande PV de sélection Engagement de procédure de Paiement
CRI :	Sélection des candidats/ reporting
Autorités locales :	Réunion / Information
Partenaires/établi de formation :	Formation/animation/ Convention

	Fiche de fonction du conseiller en emploi chargé des services aux porteurs de projets	Année 2008
		Page 3 sur 3

V- MOYENS D'ACTION

Humains :

Matériels : PC , système d'information, salle de formation , moyens logistiques

Informationnels :
- flyers, affiches
- Présentation Moukawalati
- CD, valise pédagogique (guide, support)
- Valise et matériel modérateur

VI CONTEXTE :

- travail avec des partenaires institutionnels et particuliers
- assurer tout seul la tache dans l'agence
- nécessité des déplacements sur le terrain

VII CRITERES DE PERFORMANCE

- **Satisfaction des clients :**
  - Nombre de porteurs de projets
  - Nombre de création d'entreprises
  - Nombre d'accompagnateurs formés
- **Optimisation des moyens et des activités** :

	**Fiche de fonction du conseiller en emploi chargé de la relation entreprise**	Année 2008
		Page 1 sur 3

I- MISSION

Assurer l'interface entre les clients externes et l'ANAPEC.

II- ACTIVITES/ TACHES

1- ***Réalisation d'enquêtes prévisionnelles sur les besoins en recrutement des entreprises*** auprès des employeurs clients de l'agence et entreprises se trouvant dans la localité de l'agence

2- ***Promotion – Marketing des services aux employeurs et des mesures pour l'emploi*** :

- Envoyer des mailings par courrier, fax et Internet
- Organiser des séminaires au profit des employeurs
- Organiser des petits-déjeuners débats au profit des employeurs
- Animer des espaces emplois dans le cadre du marketing – chercheurs d'emploi dans les établissements de formation

3- Prospection et Gestion de la relation clientèle :

- Etablir un plan de visites de prospection
- Prospecter de nouveaux clients (visites, phoning, e-mail, fax…)
- Relancer les clients de l'agence existants
- Actualiser le fichier clients – employeurs de l'agence
- Recueillir les offres d'emploi
- Formaliser et contractualiser les partenariats (conventions…)

4. Traitement des offres d'emploi :

- Assurer une assistance – conseil des employeurs dans la définition des besoins en recrutement
- Repréciser l'offre d'emploi avec les employeurs après son recueil
- Passer des entretiens de présélection aux candidats potentiels
- Proposer des candidatures adaptées
- Suivre et conclure les offres d'emploi

5. Réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès des clients employeurs de l'agence :

- Envoyer des questionnaires par fax, courrier ou mail
- Faire des sondages par téléphone
- Analyser les données recueillies
- Synthétiser les conclusions et recommandations pour les transférer aux parties concernées à l'ANAPEC.

	**Fiche de fonction du conseiller en emploi chargé de la relation entreprise**	Année 2008 Page 2 sur 3

III- RELATIONS HIERARCHIQUES

1. Directeur de l'agence locale

IV- RELATIONS FONCTIONNELLES

- **Internes :**

Partenaire	Nature de la relation
Collègues (agences)	Echange
Directeur d'agence	Reporting
Administration (siège)	Service

- **Externes :**

Partenaire	Nature de la relation
Entreprises	Prestations et services
Organismes professionnels	Echange d'information (Partenariats et conventions)

	Fiche de fonction du conseiller en emploi chargé de la relation entreprise	Année 2008
		Page 3 sur 3

V- MOYENS D'ACTION

- **Humain**

- **Matériel**

Voiture de service, PC portable, Cartes visites, Agenda…

- **Informationnel**

Kompass, dépliants, ROME, journaux.

VI CONTEXTE :

- Concurrents.
- Nouveaux entrants.
- Clients.
- Pouvoirs Publics.

VII CRITERES DE PERFORMANCE

- Satisfaction des clients :

- ***Nombre d'offres conclues.***
- ***Nombre d'offres recueillies.***

- Optimisation des moyens et des activités :

DOC 7

Charte du conseiller en emploi

1. Réactualiser périodiquement les annonces mises en ligne sur SIGEC ;
2. Veiller au respect de la confidentialité des informations des chercheurs d'emploi et des employeurs en dehors du cadre de la gestion des candidatures et des offres ;
3. Veiller au traitement des demandes de tous les chercheurs d'emploi sans favoritisme ;
4. Informer les clients de l'ANAPEC de la gratuité de toutes les prestations ;
5. Précéder toute transmission de candidatures par l'actualisation des informations relatives aux candidats à proposer ;
6. Toute personne désirant des informations sur les activités de l'ANAPEC en dehors du métier de conseiller en emploi doit être orienté vers la division communication relevant de la Direction Communication et Coopération ;
7. Tout le personnel de l'agence doit présenter une image positive de l'ANAPEC ;
8. Ne pas faire de fausses déclarations ni de fausses promesses aux clients au nom de l'institution;
9. Toute offre d'emploi recueillie doit faire l'objet d'un affichage sur le système d'information et sur le tableau d'affichage de l'agence ;
10. Ne jamais diffuser des offres d'emploi sur des sites Internet autres que celui de l'ANAPEC ;
11. Tout conseiller en emploi doit porter un badge indiquant son identité et sa fonction ;
12. Veiller au respect de l'étique dans l'exercice de sa fonction

DOC 8
Référentiel d'activités des Conseillers en Emploi de l'ANAPEC

LES QUATRE ACTIVITES DU CONSEILLER EN EMPLOI EN AGENCE

1. Animer l'espace emploi

- Admettre les inscrits à distance.
- Actualiser les tableaux d'affichage.
- Rechercher l'information auprès des collègues.
- Vérifier la disponibilité des outils de travail (Annuaires, dépliants, ROME, PC,.….).
- Informer le chercheur d'emploi sur le contenu des outils mis à disposition.
- Classer les CV.
- Répondre aux sollicitations des chercheurs d'emploi sur l'offre de service générale et sur les offres affichées.
- Vérifier l'éligibilité des chercheurs d'emploi.
- Assister technique*ment* le chercheur d'emploi pour l'inscription sur SIGEC.
- Réaliser avec le chercheur d'emploi les formalités administratives.
- Assister le chercheur d'emploi à remplir le carnet de bord.
- Orienter vers les services et interlocuteurs concernés.

<table>
<tr>
<td>

Savoirs théoriques.

- Missions et prestations de l'ANAPEC.
- Offres de formation locale et Cursus techniques et universitaires.
- Secteurs professionnels et métiers.
- Environnement économique et Marché du travail local.
- Droits et obligations d'un chercheur d'emploi.
- Notions sur la législation du travail
- Apports théoriques sur la compétence, les savoir-faire et savoirs être
- Mesures pour l'emploi

</td>
<td>

Savoir pratique (Expérience).

- Confrontation à différents types de clients avec différentes attentes.
- Recherche d'information à l'extérieur de l'agence
- Consultation de sites internet.
- Pratique de la relation de face à face
- Gestion du flux.

</td>
</tr>
<tr>
<td>

Savoirs procéduraux (procédures, techniques, méthodes).

- Planning de rotation des conseillers.
- Mode d'emploi de la documentation (annuaires, Kompass, ROME, …).
- Recueil et transmission d'information.
- Liste des organismes partenaires Dossiers administratifs.
- Organisation de l'agence par fonction et dans l'espace.
- Modes de classement et d'affichage interne.

</td>
<td>

Savoir- faire.

- Identifier le besoin du client.
- Traiter l'information : trier, hiérarchiser, analyser,…
- Adapter son niveau de langage.
- Communiquer avec clarté.
- Orienter dans l'espace emploi.
- Présenter les informations.

</td>
</tr>
</table>

2. Mener un entretien professionnel avec le chercheur d'emploi.

- Informer sur les objectifs de l'entretien de positionnement.
- Compléter le dossier d'inscription sur SIGEC.
- Vérifier les documents du dossier d'inscription.
- Assister le chercheur d'emploi dans la formalisation du carnet de bord.
- Parcourir le carnet de bord en précisant les réponses apportées par le chercheur d'emploi.
- Analyser les réponses afin d'établir un plan d'action validé avec le chercheur d'emploi.
- Fixer le(s) échéance(s) de suivi.
- Vérifier l'atteinte des objectifs fixés dans le plan d'action.
- Déterminer le(s) poste(s) que le chercheur d'emploi peut occuper
- Traduire l'intitulé du poste en code emploi métier.
- Saisir les informations sur SIGEC.

Savoirs procéduraux (procédures, techniques, méthodes).	**Savoir pratique (Expérience).**
▪ Environnement économique local et marché du travail. ▪ L'offre de service. ▪ Formations et métiers. ▪ Marché caché. ▪ Communication. • Techniques de recherche d'emploi. ▪ Notions de psychologie du travail.	▪ Diagnostic du besoin. ▪ Définition et aide à la construction de projets professionnels. ▪ Appréciation de la cohérence et de la pertinence des actions et des démarches du chercheur d'emploi. ▪ Perception des évolutions du marché du travail.
Savoirs procéduraux (procédures, techniques, méthodes).	**Savoir- faire.**
• Mesures pour l'emploi. • *Techniques de conduite d'entretien (à partir de grilles prédéfinies).* • SIGEC. ▪ ROME.	▪ Analyser. ▪ Planifier. ▪ Ecouter. ▪ Faire preuve d'empathie. ▪ Formuler et reformuler. ▪ Convaincre Mesurer les écarts ▪ Formaliser (les engagements réciproques,…)

3. Recueillir et traiter les offres d'emploi.

- Accueillir les employeurs.
- Présenter l'offre de services d'appui au recrutement.
- Recueillir les données sur l'entreprise.
- Préciser le profil recherché et négocier les conditions du travail proposé.
- Définir les modalités de transmission des candidatures.
- Envoyer une lettre de confirmation de traitement de l'offre.
- Diffuser et mettre à jour l'offre sur les tableaux d'affichage et SIGEC.
- Collecter les candidatures.
- Présélectionner les candidatures dans les différentes bases de données.
- Evaluer les candidats lors d'un entretien de présélection.
- Organiser la logistique de l'opération de recrutement.
- Assister l'employeur lors des entretiens de sélection.
- Transmettre les candidatures.
- Faire le suivi de l'offre.
- Conclure l'offre d'emploi.

<table>
<tr>
<td>

Savoirs procéduraux (procédures, techniques, méthodes).

- Marché du travail.
- Secteurs d'activités et entreprises (fonctionnement, organisation, pratiques de recrutement,…)
- Offre de services
- Métiers et formations.
- Organisation des agences.
- Eléments de psychologie.
- Notions sur la législation du travail
- Principes de communication.

</td>
<td>

Savoir pratique (Expérience).

- Identification des besoins des clients.
- Négociation.
- Typologie des employeurs.
- Sélection des candidats.
- Gestion des opérations de recrutement.
- Ecrits administratifs.

</td>
</tr>
<tr>
<td>

Savoirs procéduraux (procédures, techniques, méthodes).

- Mesures pour l'emploi (contrats).
- ROME.
- Traitement de l'offre et documents relatifs.
- Fichier chercheur d'emploi et employeur.
- Diffusion de l'offre.(tableau d'affichage, SIGEC, presse, Média,….etc).
- Techniques de présélection (entretien, évaluation).

</td>
<td>

Savoir- faire.

- Conduire un entretien.
- Analyser.
- Evaluer.
- Argumenter et convaincre.
- Négocier.
- Ecouter.
- Respecter les délais et les engagements.
- Présenter les candidatures.
- Saisir les informations.

</td>
</tr>
</table>

Prospecter et assurer le suivi des entreprises.

- Accueillir.
- Cibler les entreprises à partir de différentes méthodes.
- Se documenter sur l'entreprise ciblée.
- Mobiliser les différentes sources d'information.
- Présenter l'offre de service au nouveau client.
- Constituer le dossier employeur.
- Identifier les besoins en recrutement sur le court et moyen terme.
- Saisir le dossier employeur sur SIGEC.
- Rendre compte au directeur d'agence des visites réalisées.

Savoirs procéduraux (procédures, techniques, méthodes). ▪ Environnement économique (entreprises et secteurs d'activités). ▪ Marché du travail / secteurs porteurs. ▪ Formations et métiers. ▪ Sources d'informations sur les entreprises. ▪ Offre de services de l'ANAPEC ▪ Notions sur la législation du travail ▪ Approche commerciale	**Savoir pratique (Expérience).** ▪ Anticipation et évaluation des besoins de l'entreprise. ▪ Argumentation. ▪ Ciblage. ▪ Appréciation de la stratégie des acteurs. ▪ Evolution du marché de l'emploi. ▪ Exploitation de différentes sources d'information.
Savoirs procéduraux (procédures, techniques, méthodes). ▪ Répertoires des entreprises. ▪ Scénario d'appel. ▪ Fiche entreprise et fiche recueil de l'offre ▪ SIGEC. ▪ Conduite d'entretiens avec les employeurs. ▪ Mesures pour l'emploi.	**Savoir- faire.** ▪ Analyser. ▪ Argumenter. ▪ Exposer, convaincre. ▪ Cibler. ▪ Communiquer avec aisance et fluidité. ▪ Synthétiser. ▪ Ecouter. ▪ S'informer. ▪ Formuler les conclusions.